|  |  |
| --- | --- |
| СОДЕРЖАНИЕ | |
| Введение | 3 |
| 1 Организация бизнес-процессов и их совершенствование: теоретические и методические аспекты | 5 |
| 1.1 Сущность и содержание эффективного управления бизнес-процессами в организации | 5 |
| 1.2 Принципы и современные подходы к управлению бизнес-процессами | 12 |
| 2 Анализ действующей системы управления АО «Тандер» Магнит косметик | 24 |
| 2.1 Краткая характеристика предприятия | 24 |
| 2.2 Оценка экономической деятельности АО «Тандер» Магнит косметик | 27 |
| 2.3 Анализ основных бизнес-процессов и ключевых проблем в моделях бизнес-процессов | 33 |
| 3 Основные направления совершенствования системы управления бизнес-процессами на предприятии АО «Тандер» Магнит косметик | 48 |
| 3.1 Основные направления повышения результативности бизнес-процессов | 48 |
| 3.2 Расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий | 51 |
| Заключение | 55 |
| Список использованных источников | 58 |

ВВЕДЕНИЕ

Использование процессного подхода к ведению бизнеса, в основе которого лежит детальный анализ существующих бизнес-процессов и их последующая оптимизация, является одним из основных источников долгосрочных конкурентных преимуществ не только промышленных предприятий, но и организаций, выполняющих работы либо оказывающих услуги. Данный подход нацелен на выявление всех имеющихся резервов (стратегических и операционных) за счет внедрения эффективной технологии управления, позволяющей добиться устойчивого функционирования бизнес-процессов, повышения их конкурентоспособности, удовлетворение потребностей внутренних и внешних клиентов.

Построение системы менеджмента бизнес-процессов осуществляется в несколько этапов. В первую очередь необходимо провести аудит системы управления – ее текущее состояние и эффективность существующих бизнес-процессов. Затем с учетом выработанных критериев оптимизируется организационная структура и процессы. На заключительном этапе проектируется система управления бизнес-процессами.

Цель исследования: оптимизация бизнес-процессов деятельности организации торговли.

Задачи исследования:

– изучить теоретические основы организации бизнес-процессов;

– провести анализ действующей системы управления АО «Тандер» Магнит косметик;

– разработать рекомендации и предложения по совершенствованию системы управления бизнес-процессами АО «Тандер» Магнит косметик.

Объектом исследования являются бизнес-процессы деятельности организации торговли.

Предметом исследования выступает процесс совершенствования бизнес-процессов деятельности организации АО «Тандер» Магнит косметик.

Теоретической основой исследования послужили работы: Гусевой В.С., Сибикеева К.В., Чикановой Л.А., Халина С.М., Седых Л.А, Шикун А.Ф., Филиновой И.М. и других.

Для анализа и обработки материалов в исследовании использованы следующие методы исследования: системного анализа процессов и статистических данных; классификаций; структурного анализа; логического сопоставления и сравнения; а также социологические методы (опрос, анкетирование).

Работа состоит из введения, трех глав, разделенных на параграфы, заключения и списка использованных источников.